

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai tiga hal, yaitu: mengukur mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Anugerah Kota Malang, mengukur tingkat kepuasan pasien di Apotek Anugerah Kota Malang, dan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Anugerah Kota Malang. Ketiga hal tersebut berhasil terjawab melalui penelitian ini.

1. Mutu pelayanan di Apotek Anugerah Kota Malang mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,61, di mana terdapat dua dimensi yang mendapat nilai di bawah rata-rata total, yaitu Empati dan Bukti Berwujud.
2. Tingkat kepuasan pasien berada pada skor 4,57 dengan tiga dimensi yang mendapat nilai di bawah rata-rata total, yaitu Lingkungan Fisik, Akses, dan Kontinuitas.
3. Berdasarkan hasil perhitungan di SPSS (lihat table 4.3), diketahui bahwa nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,005$  sehingga terdapat hubungan yang sangat kuat antar kedua variabel tersebut dengan arah hubungan yang searah (positif), di mana dimensi Bukti Berwujud merupakan dimensi yang paling memengaruhi kepuasan pasien.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran kepada Apotek Anugerah dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien sebagai berikut.

1. Pegawai Apotek Anugerah perlu meningkatkan *empati* ketika berinteraksi dengan pasien, di mana empati tidak hanya dimaknai sebatas komunikasi secara umum dan sopan saja, melainkan juga kepekaan dan perhatian secara personal.

2. Apotek Anugerah perlu untuk melakukan pembangunan atau renovasi fisik apotek untuk meningkatkan kenyamanan pasien ketika berinteraksi, terutama dalam hal suhu ruangan, pencahayaan, kemitakhiran peralatan, dan lahan parkir.
3. Apotek Anugerah perlu mempertimbangkan fleksibilitas pembayaran ketika berinteraksi dengan memberikan banyak opsi kepada pasien, seperti pembayaran menggunakan tunai atau non-tunai, serta asuransi kesehatan.
4. Apotek Anugerah perlu mempertimbangkan untuk melakukan kerja sama dengan rumah sakit sebagai apotek rujukan dari rumah sakit tersebut untuk meningkatkan kontinuitas dalam pelayanan kesehatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar, F. H., dan Jaya, M. T. 2017. Relationship between service quality on public health center and patient satisfaction. *Global Journal of Health Science*, 9 (7), hal. 96–102.
- Bastos, J. A. R., dan Gallego, P. D. M. 2008. Pharmacies customer satisfaction and loyalty—a framework analysis. *Documento de Trabajo*, 1 (8), hal. 1–30.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., dan Amenta, P. 2017. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137 (2), hal. 89–101.
- Bloemer, J., & De Ruyter, K. 1998. On the relationship between store image, store satisfaction and store loyalty. *European Journal of Marketing*, 32 (5/6), hal. 499–513.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, edisi pertama. Jakarta: Erlangga.
- Chen, B. H., dan Chen, M. 2005. Finance Students' Understanding and Acceptance of Accreditation for Chartered Financial Analyst in Taiwan. *Journal of Financial Education*, hal. 72–88.
- Chen, Y., dan Fu, F. Q. 2015. The behavioral consequences of service quality: An empirical study in the Chinese retail pharmacy industry. *Health Marketing Quarterly*, 32 (1), hal. 14–30.
- Cronin, J. J., Jr., dan Taylor, S. A. 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), hal. 55–68.
- Dahlan, M. S. 2009. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Dahlan, M. S. 2014. *Regresi Ordinal*. Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- Gill, L., dan White, L. 2009. A critical review of patient satisfaction. *Leadership in Health Services*, 22 (1), hal. 8–19.
- Harijono, H., dan Supangkat, B. O. P. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK St. Vincentius A Paulo Surabaya dengan

Menggunakan Metode SERVQUAL dan QFD. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV*.

- Hayashi, S., Hayase, T., Mochizuki, M., Hashiguchi, M., dan Takeuchi, K. 2005. Classification of pharmaceutical services from the viewpoint of patient satisfaction/dissatisfaction, *Yakugaku Zasshi*, 125 (1), hal.159–168.
- Jamil, L. 2006. *Mutu Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kota Padang*. Tesis Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Universitas Gadjah Mada.
- Kadir. 2019. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*, edisi ketiga. Depok: Rajawali Pers.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Loiselle, C. G., Profetto-McGrath, J., Polit, D. F., dan Beck, C. T. 2011. *Canadian Essential of Nursing Research*, edisi ketiga. Hong Kong: Wolters Kluwer Health.
- Mulyani, Y., Hasanmihardja, M., Siswanto, A. 2013. Persepti Pasien Apotek terhadap Pelayanan Apotek di Kabupaten Wonosobo. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 10 (1).
- Naidu A. 2009. Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 22, hal. 366–81.
- Neuman, W. L. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, edisi ketujuh. Essex: Pearson Education Limited.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), hal. 12–40.
- Puspitasari, D. Y., Susanto, A., dan Purwantiningrum, H. 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Gajah Madatirta Farma Kota Tegal. *Politeknik Harapan Bersama*

Tegal.

- Rinaldi, S. F., dan Mujianto B. 2017. *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Ruane, J. M. 2004. *Essential of Research Methods: A Guide to Social Science Research*. Malden, Oxford, Victoria: Blackwell Publishing.
- Saraswati, M. S., Kristina, S. A., dan Zulkarnain, A. K. 2018. Perceived Service Quality And Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia. *International Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences*, 21 (8), hal. 42–45.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taylor, S. A., dan Baker, T. L. 1994. An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70 (2), hal. 163–178.
- Timur, B., dan Tasar, M. F. 2011. In-Service Science Teachers' Technological Pedagogical Content Knowledge Confidences and Views about Technology-Rich Environments. *Center for Educational Policy Studies Journal*, 1 (4), hal. 11–25.
- Wathoni, N., dan Rahayu, S. A. 2014. A survey of consumer expectation in community pharmacies in Bandung, Indonesia. *Journal of Applied Pharmaceutical Science*, 4 (1), hal. 84–90.
- Yuniar, Y., dan Handayani, R. S. 2016. Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6 (1), hal. 39–48.